

別添



外国人被災者の情報収集・情報共有の 仕組みの構築に関する基本計画書

2026年3月
愛知県



目次

1. 災害時の外国人支援に係る現状と課題	1
2. 外国人被災者の情報収集・情報共有の仕組みの構築に向けた調査	3
(1) 調査内容	4
(2) 調査結果	6
(3) 調査まとめ	12
3. デジタルツールを活用した外国人被災者の情報収集・情報共有の仕組み	13
(1) 全体像(案)	14
(2) 開発ツール(案)	15
4. スケジュール	17



1. 災害時の外国人支援に係る現状と課題



1. 災害時の外国人支援に係る現状と課題

第4次あいち多文化共生推進プラン(2022年12月策定) 重点的な取組

(1)安全・安心な暮らしを支える体制の強化

南海トラフ地震の発生や気象変動による風水害の激甚化といったリスクに備え、外国人県民が安全・安心に生活できるよう、多言語により分かりやすく防災情報を提供し、防災に対する知識・意識の向上を図るとともに、災害発生時に外国人県民の状況把握や迅速な情報発信が行えるよう、県、市町村、関係団体等が相互に連携・協力して情報の共有や発信を行う仕組みを構築します。

現状	<ul style="list-style-type: none">➤ 本県の外国人住民数は約35万人(2025年6月末現在)で、県民総人口の4.64%を占める。今後も外国人住民の増加が見込まれ、言語・文化が異なる外国人への災害時支援の必要性が高まっている。➤ 本県では、県内で大規模な災害が発生した場合に、「愛知県災害多言語支援センター」(以下、「センター」という。)を設置し、ウェブサイト等により多言語で情報を発信するとともに、避難所等で外国人被災者の支援を行う市町村等に対し、文書の翻訳や通訳等による言語面の支援を行うこととしている。➤ 近年の能登半島地震を始めとした大規模災害発生時に、自治体のマンパワー不足等により、外国人の被災情報を把握・収集できないことが課題となっており、本県においてもセンターの在り方を見直す必要が生じている。
課題	<ul style="list-style-type: none">➤ 近年は、AIによる多言語翻訳支援技術等を活用したサービスが増加しており、外国人被災者支援にデジタル技術を活用できる環境が整いつつあることから、これらの技術を活用し、効率的に外国人被災者の情報収集を行うとともに、センター、災害対策本部、市町村、NPO等の関係機関が収集した情報を共有し、連携して外国人被災者を支援する体制が必要となる。

⇒デジタルツールを活用した外国人被災者の情報収集・情報共有の仕組みの構築に向けた調査を行う。



2. 外国人被災者の情報収集・情報共有 の仕組みの構築に向けた調査



2(1) 調査内容

1 県内市町村アンケート

県内の市町村に対し、災害時の外国人(居住者)を対象とした支援対策に関して、アンケート調査を実施。

2 検討会議

災害時の外国人支援体制について、県や市町村、支援団体などの関係機関が現状や課題を共有し、連携・協力して、外国人被災者を支援する体制を検討する会議「災害時外国人支援情報ネットワーク検討会議」を開催。

分類	団体名	分類	団体名
市町村	名古屋市観光文化交流局国際交流課	支援団体	特定非営利活動法人多文化共生リソースセンター東海
	豊橋市市民協創部多文化共生・国際課		多文化防災ネットワーク愛知・名古屋
	岡崎市社会文化部多様性社会推進課		特定非営利活動法人外国人ヘルプライン東海
	半田市企画部市民協働課		一般社団法人ViVarsity
	豊川市市民部市民協働国際課		認定特定非営利活動法人レスキューストックヤード
	碧南市市民生活部地域協働課	国際交流協会	公益財団法人愛知県国際交流協会総務企画課
	豊田市地域活躍部多様性社会共創課	県	防災安全局防災部防災危機管理課
	西尾市市民部地域つながり課		防災安全局防災部災害対策課
	犬山市多様性社会推進課		労働局就業促進課
	小牧市市民生活部多文化共生推進室		県民文化局県民生活部社会活動推進課多文化共生推進室
	田原市企画部広報秘書課		
弥富市市民生活部市民協働課			



2(1) 調査内容

3 関係機関・団体等へのヒアリング

(1) 公的機関等

災害時に被災者支援にあたる機関や、外国人支援を行っている機関へ、災害時の外国人支援体制に関するヒアリングを実施。

(2) 他自治体

災害時における外国人被災者支援の経験を有する他自治体へ、支援にあたった際の実態や課題等についてヒアリングを実施。

(3) 外国人団体・外国人キーパーソン

災害時に必要な情報や情報発信の方法などについてヒアリングを実施。



2(2) 調査結果

① 県内市町村アンケート

① 災害時における外国人被災者の状況把握

- 災害時に外国人被災者の状況を把握できる市町村は7.4%(4市町村)。61.1%(33市町村)は、把握できない。

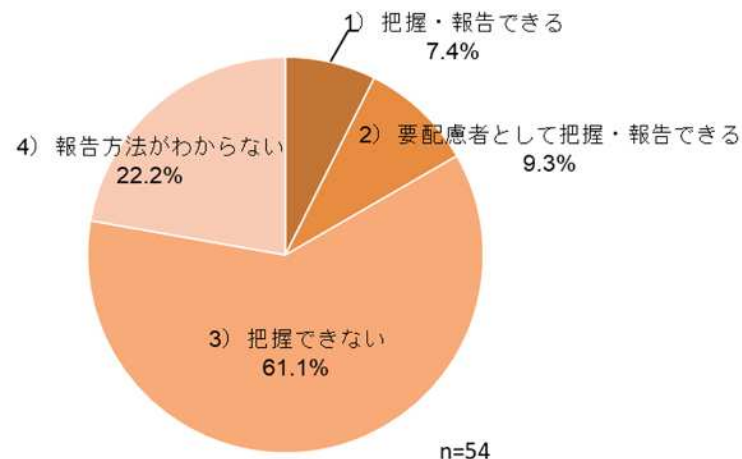
② 避難所における外国人の言語対応方法

- 「対応方法について検討できていない」が29.6%(16市町村)、「愛知県災害多言語支援センターに要請」が25.9%(14市町村)。

③ 災害時の外国人対応に必要なシステム内容

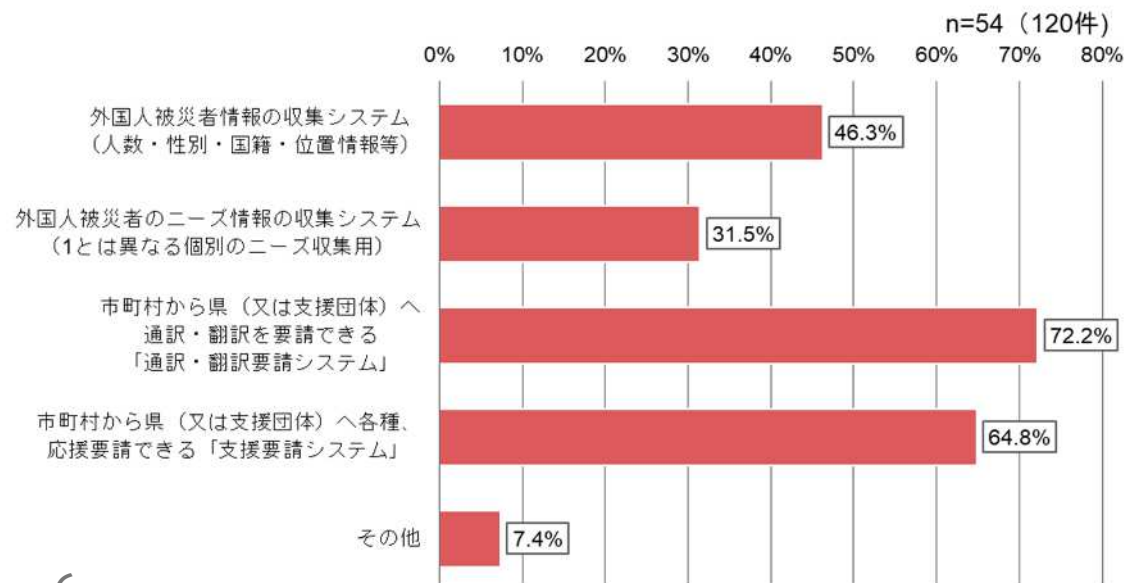
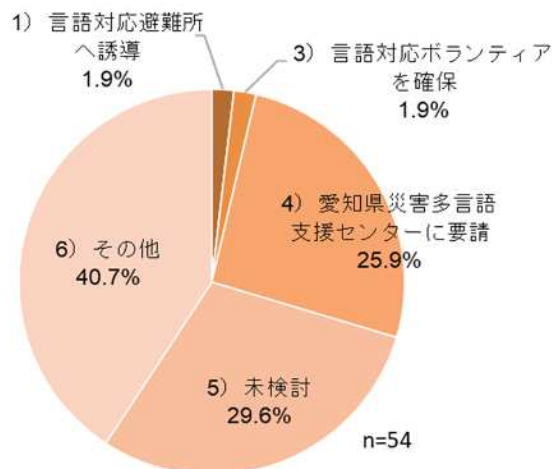
- 市町村から県へ通訳・翻訳を要請できる「通訳・翻訳要請システム」の回答が一番多く、72.2%(39市町村)。

① 災害時における外国人被災者の状況把握



③ 災害時の外国人対応に必要なシステム内容

② 避難所における外国人の言語対応方法





全体会議(2025.8.5)での主な意見

1 システム全体について

- 別のシステムを追加することで手間が増加する場合は慎重な検討が必要。
- 市の職員が入力するとなると対応しきれない問題が生じる。

2 システムの機能について

- 外国人本人からの情報収集は難しい。
- 行政が用意したメニューにアクセスできる手法を取る必要がある。
- 発災直後だけでなく、落ち着いてからの行政からの情報の入手が課題。
- 通訳が得た情報をシステムに入力できるとよい。

3 平時からの対策について

- 外国人にストック情報が少ない点が課題。
- 平時も被災時も同じシステムを介してつながり続けることが大切。
- 外国人の特性として、知人からの情報を重視する傾向を踏まえて、キーパーソンへの周知が効果的。
- SNSを活用した情報発信が重要。

★別のシステムを導入することで、市町村職員の負担が増えることはNG。

★外国人本人からの情報収集は難しい。

★平時も災害時も同じシステムを活用して、情報発信をすることが大事。

情報発信には、SNSの活用と、キーパーソンからの周知がポイント。



市町村ワーキンググループ(2025.10.8) における主な意見	支援団体ワーキンググループ(2025.10.31) における主な意見
<p>○市町村における機能の取捨選択</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 災害時の通訳翻訳支援の依頼や平常時の情報発信などは有用。各市町村の意向により、活用できる機能を取捨選択できるようにしてほしい。 ➤ 市町村独自の取組も発信できるようにしてほしい。 <p>○避難所運営への影響</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 避難所運営は非常に負荷が多い。新たに避難所の運営に負荷を与えるシステムの導入は認められない。 <p>○ニーズの対応の明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 災害時のニーズ対応は、誰が把握したニーズなのか、対応するのは県なのか市町村なのか、対応主体を明確にすべき。 ➤ ニーズ対応は、支援できないことはできないと伝えること、対処したことの対応済み状況など、時系列の管理が必要。 	<p>○システム登録のハードル</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ メリットがないと外国人の登録は進まない。在留資格などの個人情報の照会に使われてしまう懸念・抵抗感を抱かれる可能性がある。 ➤ 外国人が新しいシステムに手間をかけて情報を登録することが想定しにくい。 <p>○平時からの相談先の周知</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 平時から、平常時と災害時の相談先に関する周知を行う必要がある。 <p>○時系列に配慮した情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 災害時に必要最低限の情報を母語で受け取れるシステムが良い。 ➤ 災害直後だけでなく、落ち着いた後の生活復興のための行政サービスに関する情報発信もできるとよい。

- ★通訳翻訳支援の依頼や平常時の情報発信は有用。
- ★避難所運営に負担を与えるシステムはNG。
- ★災害時のニーズ対応は対応主体や対応状況を明確にすべき。

- ★システム登録を促すにはメリットが必要。
- ★平常時からの周知が大切。
- ★生活復興のフェーズでの情報発信も大切。



市町村ワーキンググループ(2026.2.18) における主な意見	支援団体ワーキンググループ(2026.2.16) における主な意見
<p>○情報発信に関する注意点</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 情報の内容は翻訳されているが、そこに至るまでの段階で多言語化されていない部分があるという状況は避けるべき。外国人の方の目線に立って、情報へのアクセスの入口から情報の取得まで言語面で困ることがないように注意すること。 <p>○多言語化情報の共有・活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ある市町村で翻訳した情報が他の市町村で活用できることも十分あり得る。翻訳した情報を共有した方が良い。 	<p>○災害に関するストック情報の普及</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 外国人へ日本の災害に関するストック情報を正しく伝えることに重点を置く必要がある。 <p>○支援する側の事前準備の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 災害発生前にいかに準備できるかが大切。罹災証明書の翻訳など、平常時から準備できるものは準備をしておくこと。 ➤ 共有して使用できるものは、市町村がそれぞれ準備するのではなく、県で準備して市町村に共有すること。 <p>○平常時からの関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 日頃から外国人コミュニティと接しているNPO団体と、平常時から連携をしておくことが重要。

- ★情報の入口から必要な内容に辿り着くまですべてが多言語化されていることに注意すること。
- ★多言語化した情報を関係機関で共有し、活用すること。

- ★災害に関するストック情報の普及が大切。
- ★平常時から多言語化した情報を準備しておき、関係機関で共有しておくこと。
- ★平常時から外国人支援に関する関係機関同士で連携しておくこと。



2(2) 調査結果

③関係機関・団体等へのヒアリング

公的機関等へのヒアリングにおける主な意見 ・名古屋出入国在留管理局(2025.12.18) ・日本赤十字社愛知県支部(2025.12.24) ・愛知県社会福祉協議会(2025.12.25)	領事館へのヒアリングにおける主な意見 ・在名古屋フィリピン総領事館(2026.1.6) ・在名古屋ブラジル総領事館(2026.1.20) ・駐日ベトナム社会主義共和国大使館(2026.2.5)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 外国の方の中で情報などはコミュニティで広がっていくので、コミュニティとのネットワークはとても重要(日赤・社協)。 ➤ 災害時は、市町村でボランティアセンターが設置されるため、そこへ愛知県災害多言語支援センターからの多言語支援があるとよい(社協)。 ➤ ツールができた際は、周知に協力する(入管・日赤・社協)。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Facebookの利用者が多い(フィリピン・ブラジル・ベトナム)。 ➤ 日本人とやりとりをする人や日本に長く住んでいる人は割とLINEを使用している(ベトナム・ブラジル)。 ➤ 情報発信はSNSによりコミュニティを通して実施する(ブラジル・ベトナム)。 ➤ コミュニティのネットワークを通して情報を収集する(フィリピン・ブラジル・ベトナム)。
他自治体へのヒアリング(熊本県庁・熊本市国際交流振興事業団(2025.11.12)・佐賀県庁(2025.11.13))	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ HPやFacebookで情報発信をし、外国人コミュニティに周知を呼びかけている(熊本県)。 ➤ 物資や住まい等に関するニーズ情報は、外国人コミュニティやボランティア団体等から挙げてもらい、対応していくものと考えている(熊本県)。 ➤ 熊本地震を経験したが、情報をどれだけ出しても届かない人には届かないため、手元に届く仕組みが必要であると考え、メール配信システムを構築した。外国人コミュニティのキーパーソンが登録しているため、そこからコミュニティ内に拡散される(熊本市事業団)。 ➤ 災害時は、情報発信がメインで、情報収集はなかなかできていなかった(熊本市事業団・佐賀県)。 ➤ 情報は、HPやFacebook,LINEで発信した(佐賀県)。 	

★情報発信には、SNSの活用と、コミュニティからの周知がポイント。

★情報収集もコミュニティからの収集が効率的。



2(2) 調査結果

③関係機関・団体等へのヒアリング

外国人団体へのヒアリングにおける主な意見

(2025.11.26)フィリピン人移住者センター・海外在住ネパール人協会・在名古屋ブラジル総領事館管轄区市民評議会
(2026.1.6)愛知県ベトナム人協会

- 命を守る行動などのストック情報の普及が不足している。(ベトナム・ブラジル)
- 言葉の問題は大きな壁であり、災害時に使う基礎的な言葉からコミュニティに普及できると良い。(フィリピン)
- 避難所がどこにあるか知らない人が多い。(フィリピン・ベトナム)
- FacebookやLINEを使用している。(ベトナム・フィリピン・ネパール)Facebookの利用者が多い(ブラジル)
- 伝達される情報がどういうものか事前に周知することができれば効果的である。(ネパール)
- 災害時にはローカルな情報を欲する。(ブラジル・フィリピン)
- ネパール語で情報が発信されることが大事。(ネパール)

外国人キーパーソンへのヒアリング(2025.7.12)(ベトナム、ブラジル、フィリピン、ネパール、ウクライナ)

- Facebookをよく使う。(ベトナム・ネパール)
- FacebookなどのSNSの活用が必要。停電時でもSNS上で情報交換を行うことができる。(フィリピン・ブラジル)
- 災害情報は、各言語の発信があれば安心感を持つことができる。(ベトナム)
- どうすれば命が守れるか、どこに避難することが必要かが分かっていない人が多い。(ベトナム)
- 地域からの情報を各国言語で伝えてほしい。(ベトナム・ブラジル)

★災害時に使う基礎的な言葉などストック情報の普及が大切。

★災害時には、地域の情報を各国言語で発信してほしい。

★FacebookやLINEなどのSNSの活用が必要。



2(3) 調査まとめ

各種調査結果から見えてきた災害時の外国人支援に係る課題とデジタルツールを活用した解決案

課題①:外国人の災害に関するストック情報不足・言語の壁による災害情報の理解不足

⇒SNSの活用による情報発信が効果的

⇒開発ツール①:外国人が普段使用しているSNSにより、平常時から発災時、復興時まで継続的に多言語で情報を発信

課題②:災害時における外国人への言語支援体制が十分でない

⇒・愛知県災害多言語支援センターの通訳・翻訳支援に関する手続きが煩雑で、時間がかかる

・災害時の外国人支援に係る関係機関が情報を共有できていない

⇒開発ツール②:通訳・翻訳支援に係る手続きをシステム化し、関係機関が情報を共有するプラットフォームの構築

課題③:外国人の被災状況を把握する体制が整っていない

⇒外国人コミュニティからの情報収集が効率的

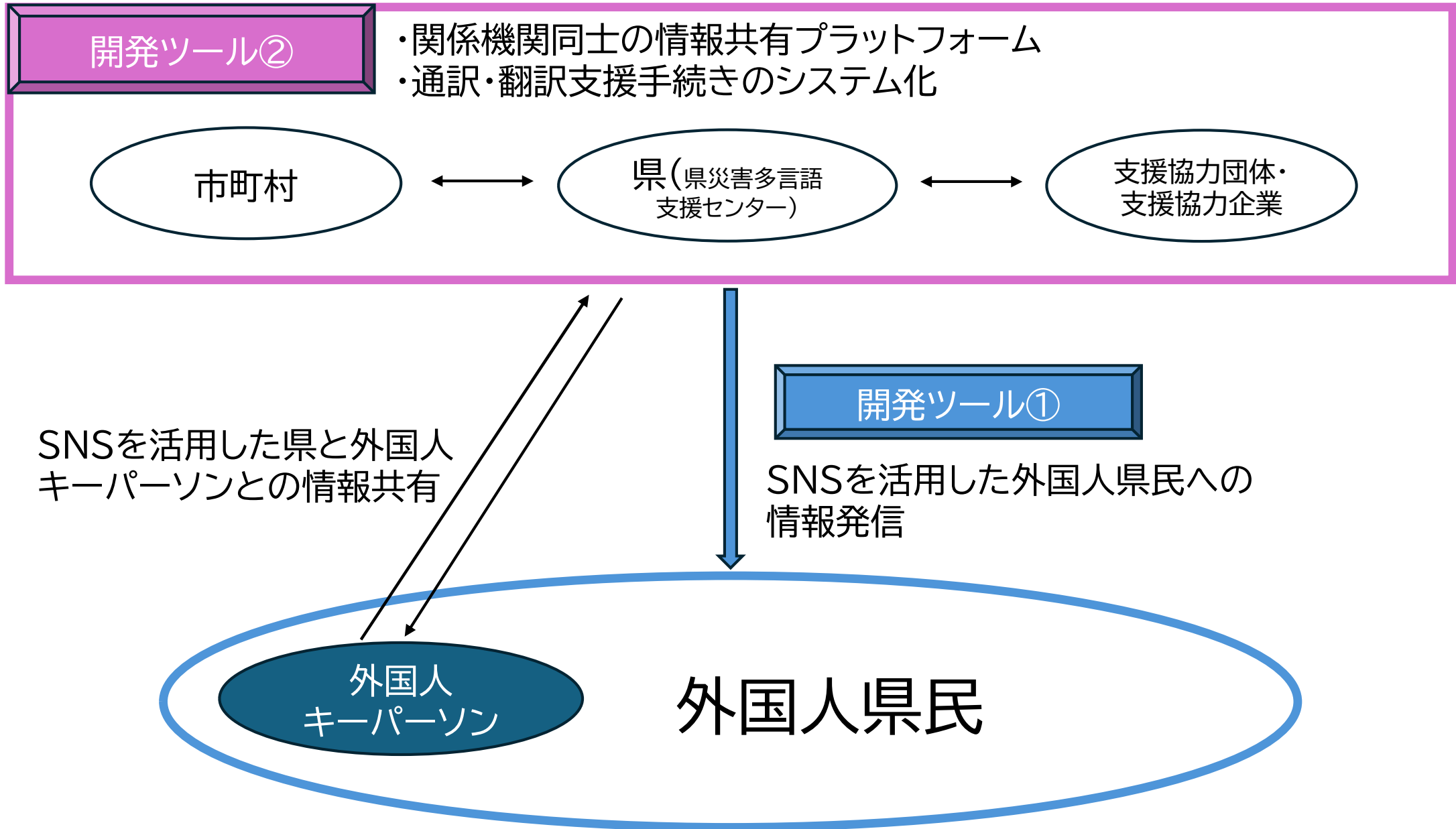
⇒外国人キーパーソンとのグループチャットで、平常時から発災時、復興時まで継続的に情報収集・情報共有



3. デジタルツールを活用した外国人被災者の の情報収集・情報共有の仕組み



3(1)全体像(案)





3(2)開発ツール(案)

開発ツール① 外国人県民向け多言語防災情報発信ツール(LINEやFacebook等のSNS)

登録項目:言語と市町村 ⇒ 登録言語による配信・市町村別配信の実施

【平常時】防災・減災に役立つ情報等の定期配信

⇒ 災害に関するストック情報の習得の促進(外国人県民の防災・減災に関する意識向上)

【災害時(応急時)】災害情報の配信

⇒ 避難行動等適切な行動を支援(外国人県民の被災軽減)

【災害時(復旧・復興時)】生活再建に関する情報(罹災証明書や支援金)等の配信

⇒ 復旧・復興の支援

開発ツール② 愛知県災害多言語支援センターと関係機関をつなぐシステム

【平常時・災害時】災害時に活用できる情報や収集した情報などを掲載する情報ライブラリー(掲示板)

⇒ 災害時の外国人支援に関する体制強化・関係機関による情報共有

【災害時】通訳・翻訳支援に関する支援要請から支援対応までの手続きをシステム化

⇒ 支援手続きの迅速化・効率化

(参考)県と外国人キーパーソンとの連絡ツール(SNSを活用したグループチャット)

【平常時】日頃から外国人住民に関わる情報を共有

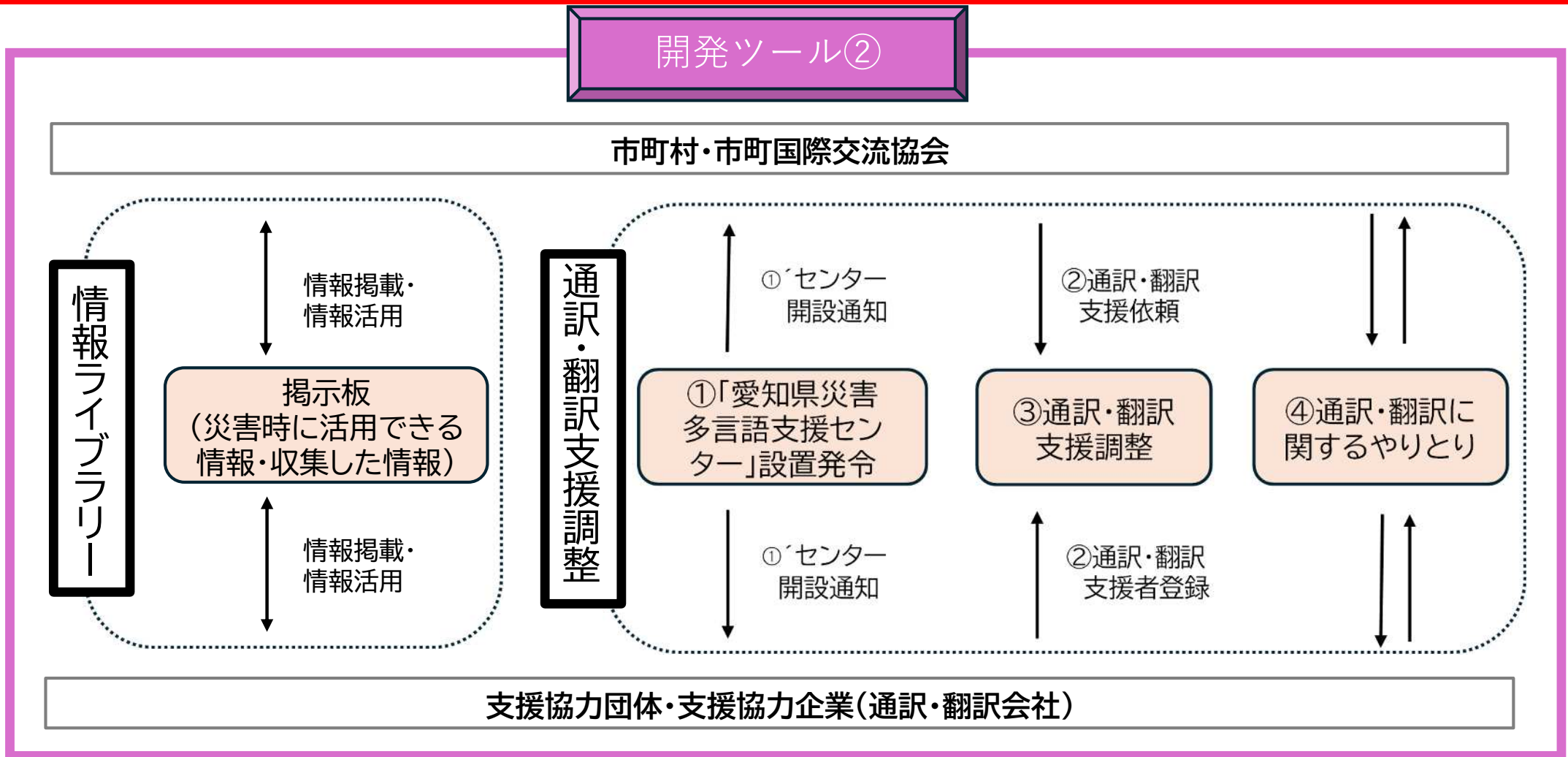
【災害時】災害情報や外国人の被災状況等について、情報共有

⇒外国人県民にとって有益な情報は開発ツール①で配信

⇒外国人被災者を支援する関係機関に共有すべき情報は開発ツール②で共有



3(2)開発ツール(案)



【情報ライブラリー】災害時に活用できる情報や収集した情報などを掲載し、関係機関で共有
⇒避難所における多言語ツールの配備など、災害時の外国人支援に関する体制強化

【通訳・翻訳支援調整】通訳・翻訳支援に関する支援要請から支援対応までの手続きをシステム化
⇒現行のFAX・メール・電話による手続きをシステム化することにより、迅速・簡略化



4. スケジュール

	2025年度	2026年度	2027年度
市町村等関係機関との連携強化	個別ヒアリングや意見交換会等		
情報収集・情報共有に係るデジタルツール	調査 (市町村やNPO等との検討会議・関係機関へのヒアリング等)	設計 (デジタルツールの仕様の作成)	開発・運用